

**TUGAS AKHIR  
PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT BATIK AIR-6196  
OLEH STAF CHECK IN COUNTER PT LINTA S  
MEGANTARA DI TERMINAL KEBERANGKATAN  
DOMESTIK BANDAR UDARA  
DOMINE EDUARD OSOK SORONG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Agustina Moom**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR  
PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT BATIK AIR-6196  
OLEH STAF CHECK IN COUNTER PT LINTA S  
MEGANTARA DI TERMINAL KEBERANGKATAN  
DOMESTIK BANDAR UDARA  
DOMINE EDUARD OSOK SORONG**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**Agustina Moom  
NIM:2115813047**

**PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT BATIK AIR-6196  
OLEH STAF CHECK IN COUNTER PT LINTAS MEGANTARA DI  
TERMINAL KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA  
DOMINE EDUARD OSOK SORONG**

Oleh  
**Agustina Moom**  
**Nim 2115813057**

Tugas Akhir ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

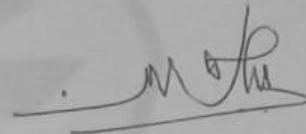
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dr. I Made Budiasa, M.Par.**  
**NIP 196312311990111003**

Pembimbing II,



**Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM**  
**NIP 196801171993032001**

Disahkan oleh  
Ketua Jurusan Pariwisata



**Deni Nyoman Sri Astiti, STT.Par., M.Par.**  
**NIP 198409082008122004**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN  
PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364 Telp. (0361)701981 (hunting)

Fax. 701128 Laman : [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustna Moom  
NIM : 2115813047  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PENUMPANG TRANSIT BATIK AIR-6196  
OLEH STAF CHECK IN COUNTER PT LINTA S MEGANTARA DI TERMINAL  
KEBERANGKATAN DOMESTIK BANDAR UDARA  
DOMINE EDUARD OSOK SORONG“**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 02 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama: Agustina Moom

Nim : 2115813047

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Penanganan Penumpang Transit Batik Air-6196 oleh Staf Check In Counter PT Lintas Megantara di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong** ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan proses pelayanan dan hambatan-hambatan dalam proses pelayanan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong oleh PT Lintas Megantara.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu di harapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan-masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait. yang telah memberi dukungan moral serta juga bimbngannya kepada penulis. Ucapkan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mennyelesaikan Pendidikan Diploma III di politeknik Negeri Bali
2. Ibu Dr.Ni Nyoman Sri Astiti, STT.Par., M.Par.,selaku ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

3. Putu Tika Virginiya, S.PD.,M.Pd.,selaku sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Juruusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM, selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwwisata Politeknik Negeri Bali
5. Dr. I Made Budiasa, M.Par, selaku Dosen Pembmbing I yang telah memberikan dukungan kepada penulis serta bimbingan penulis demi terselesainya penulisan Tugas Akhir ni.
6. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan serta bimbingan penulis demi terselesainya penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali atas ilmu dan pengetahuan yang telah banyak di berikan selama perkuliahan
8. Seluruh staf UPBU Kelas I Sorong yang telah membimbing penulis selama melaksanakan PKL di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.
9. Seluruh Staf PT Lintas Magantar yang telah membimbing dan membantu penulis selama melaksanakan PKL di Bandara Domine Eduard Osok Sorong.
10. Orang tua terkasih Bapak Aldysius Sirenden dan Ibu Dina Maria Moom,Bapak Yoel Moom, Ibu Angga Neci Moom yang selalu mendukung penulis selama melaksanakan PKL maupun selama menyusun Laporan Tugas Akhir ini.

11. Saudara terkasih Adik Dinda Cristiyani Pertiwi Sirenden, Om Nikson Moom, Om Abdon Moom, Om Edison Moom, Kakak Penina Moom, Kakak Ida Moom yang telah mendukung penulis selama menyusun Tugas Akhir hingga selesai.
12. Keluarga, sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa pembuatan tugas ini masih sangat jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis mohon maaf jika ada kata yang kurang berkenan, serta penulis mengharpakan kritik dan saran dari pembaca guna lebih bainya laporan. Akhirnya, penulis mengucapkan terimakasih atas segala dukungan serta dorongan yang di berikan kepada penulis dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalaskan kebaikan kepada semua pihak yang sudah membantu penulis, dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca baik dari pihak Politeknik Negeri Bali maupun dari luar.

Badung, 02 Agustus 2024

Agustina Moom

## **Abstract**

Penanganan Penumpang Transit Batik Air-6196 oleh Staf Check In Counter PT Lintas Megantara di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong 1) Metode Observasi Partisipasi, adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan on the job training khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa kebandarudaraan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong 2) Metode wawancara merupakan proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai.1. Penumpang tiba di Bandara transit 2. Penumpang langsung mengarah ke transfer desk atau check in counter untuk informasi selanjutnya. Apabila transfer masih dalam 1 maskapai, bagasi langsung ditangani oleh pihak Airline 3. Penumpang menuju ke Boarding Lounge untuk menunggu penerbangan selanjutnya. Tahap persiapan yaitu petugas melakukan persiapan diri, mengecek kembali alat untuk scan boarding pass, tahap pelaksanaan yaitu petugas menyambut penumpang, penumpang mempersiapkan boarding pass untuk discan, ketiga yaitu mengecek kembali data pada sistem apakah sudah terhubung atau belum, survei penumpang. Kendala yang dialami petugas dalam proses penanganan diantaranya Boarding pass-nya tidak terdektesi dikarenakan mesin scan barcode error

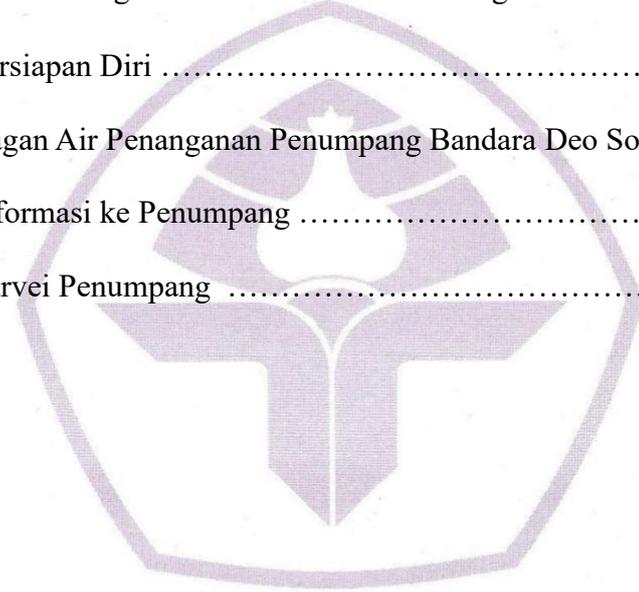
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metode Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Penanganan.....	10
C. Pengertian Dan Fungsi Bandara.....	11
1. Pengertian Bandara.....	11
2. Fungsi Bandara.....	12
D. Pengertian Ground Handling.....	12
E. Pengertian Penumpang dan Jenis-Jenis Penumpang.....	13
F. Transit.....	15
G. Boarding Pass.....	15
H. Passenger Manifest.....	16
I. Istilah-Istilah Dalam Penerbangan.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	20
A. Bandara Domine Eduard Osok Sorong.....	20
1. Lokasi Perusahaan.....	20
2. Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	22
1. Bidang Usaha.....	22
2. Fasilitas Perusahaan.....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	26
A. Penanganan Penumpang Transit Batik Air-6196 oleh Staf Transfer PT Lintas Megantara.....	26
1. Tahap Persiapan.....	27
2. Tahap Proses Penanganan.....	29
3. Tahap Akhir.....	30
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi penulis selama menangani penumpang transi Batik Air-6196.....	30
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	34
A. Simpulan.....	34
B. Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan .....	20
Gambar 3.2 Penanganan Darat .....	23
Gambar 3.3 Katering Dalam Pesawat .....	23
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bandara DEO Sorong .....	26
Gambar 4.1 Persiapan Diri .....	29
Gambar 4.2 Bagan Air Penanganan Penumpang Bandara Deo Sorong .....	30
Gambar 4.3 Informasi ke Penumpang .....	31
Gambar 4.4 Survei Penumpang .....	32



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan wisata yang dilakukan seseorang dengan tujuan rekreasi atau liburan. Pariwisata juga dikatakan dengan industri jasa yang menangani jasa seperti transportasi, tempat tinggal, makanan, petualangan, pengalaman baru, dan sebagainya. Banyak negara sangat bergantung dari industri pariwisata sebagai sumber pendapatan bagi negara yang di maksud karena adanya kunjungan wisata ke suatu tempat tertentu di negara tersebut sehingga negara tersebut menjual jasa untuk kegiatan wisata melalui suatu perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan.

Seseorang yang melakukan perjalanan wisata disebut dengan wisatawan. Wisatawan sendiri ada yang berasal dari daerah sekitar tempat wisata di maksud, wisata *domestik* yakni wisatawan yang berasal dari luar daerah tujuan wisata tetap masih dalam suatu negara yang sama dengan tempat tujuan wisata di maksud dan juga ada wisatawan internasional yakni wisatawan yang berasal dari negara lain yang melakukan kunjungan wisata ke negara tujuan wisata tentu bergerak dari suatu tempat ketempat yang lain dalam melakukan kunjungan wisata oleh karena itu transportasi sangat diperlukan untuk suatu perjalanan wisata.

Transpormasi merupakan suatu faktor yang sangat nyata bagi kepariwisataan. Penyedia hubungan esensial antara asal dan tujuan perjalanan wisata. Saat hubungan ini berlaku dua arah di mana kedua sektor tersebut saling mempengaruhi, dengan adanya akses transportasi yang baik akan meningkatkan

kunjungan ke kawasan wisata, dan objek wisata menarik juga akan meningkatkan jumlah perjalanan. Pembangunan infrastruktur di Indonesia termasuk infrastruktur transportasi udara, seperti peningkatan bandara internasional maupun domestik. Infrastruktur ini diharapkan dapat memperlancar arus orang atau penumpang keluar masuk dari luar negeri maupun dari dalam negeri, serta menjadi pendukung dari berbagai kegiatan sektor ekonomi.

Penerbangan merupakan moda transportasi yang sangat penting bagi perkembangan pasar wisata. Pengembangan di sektor penerbangan mempunyai implikasi yang sangat penting bagi perkembangan pasar wisata. Sehingga bisa dipahami bahwa perjalanan untuk wisata mempunyai karakteristik yang berbeda dengan perjalanan bisnis maupun tipe perjalanan yang lain. Penerbangan juga membuka peluang bagi peningkatan sektor-sektor ekonomi yang berhubungan dengan kepariwisataan. Dapat dipahami bahwa pentingnya penerbangan bagi sektor pariwisata dapat dilihat dari perkembangan jumlah penerbangan orang yang keluar masuk utama bagi wisatawan manca negara yang masuk ke Indonesia. Maka dari itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu Perjalanan Wisata yang didukung oleh transportasi udara membutuhkan bandara (*airport*)

Bandara Domine Eduard Osok Sorong merupakan salah satu bandar udara kelas I yang berlokasi di kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya. Bandara ini adalah bandara domestik yang hanya melayani rute-rute penerbangan dalam negeri. Bandara ini berlokasi di semenanjung kepala burung Papua Barat Daya yang membuatnya strategis karena menjadi bandara penghubung untuk arus

penerbangan keluar dan masuk pulau Papua. Hal ini menjadikannya salah satu bandara tersibuk di pulau Papua.

Bandara ini melayani rute penerbangan untuk kawasan Provinsi Papua Barat Daya, Papua Barat, Papua Tengah dan Papua, tak hanya itu bandara ini juga melayani rute penerbangan di dalam pulau Papua seperti Jayapura, Manokwari, Fakfak, Nabire, Kaimana dan Babo. Adapun bandara ini juga melayani beberapa maskapai penerbangan nasional diantaranya Garuda Indonesia, Lion Air, Sriwijaya Air, Batik Air, Wings Air, Super Air Jet, Air Asia, Susi Air dan Travira Air.

Dengan adanya aktivitas penerbangan seperti yang telah diuraikan sebelumnya maka bandara dalam pelaksanaan kegiatan operasional penerbangan tentu akan berhubungan langsung dengan penumpang sebagai pengguna jasa bandara sehingga bandara juga akan berhubungan langsung dengan proses penanganan terhadap penumpang agar tercapainya operasional kebandarudaraan yang teratur, tertata, dan aman. Karena itu jasa pelayanan penanganan penumpang di darat (*ground handling*) sangat diperlukan. Dalam hal ini *ground handling* sendiri yakni segala pelayanan penumpang selama berada di darat sebelum naik ke pesawat udara dan setelah turun dari pesawat. Mulai dari penumpang masuk ke area bandara, proses check-in, proses boarding ke pesawat udara, proses embarkasi atau turun dari pesawat udara.

Proses pengambilan bagasi, proses transit atau transfer penumpang dan sebagainya. Oleh karena itu dalam operasional kebandarudaraan, bandara Domine Eduard Osok Sorong yang mana diselenggarakan oleh Kantor UPBU

Kelas I Sorong selaku unit penyelenggara yang bergerak langsung di bawah Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pelayanan jasa kebandarudaraan yang secara umum belum di usahakan secara komersial yang juga bekerjasama dengan PT Lintas Megantara yang bergerak sebagai penyedia jasa ground handling di bandara Domine Eduard Osok Sorong. Kedua perusahaan tersebut bekerja sama dalam menjalankan operasional kebandarudaraan demi keberhasilan operasional kebandarudaraan yang tertata, aman, nyaman dan selamat

Karena lokasinya yang strategis tersebut, bandara Domine Eduard Osok Sorong menjadi tempat transit dan transfer bagi arus penerbangan di sektor Kawasan Papua Barat Daya maupun arus penerbangan masuk dan keluar pulau Papua. Beberapa pesawat singgah di bandara ini untuk mengangkut penumpang dari bandara Domine Eduard Osok Sorong sekaligus melakukan isi ulang bahan bakar pesawat (*refuel*). Tak hanya itu bandara ini juga menjadi bandara penghubung bagi bandara-bandara kecil yang ada di kawasan pulau Papua bagian barat yang karena keterbatasan ukuran landasan pacu tidak dapat melayani rute penerbangan langsung ke bandara-bandara besar dan juga keterbatasan rute dari maskapai singgah di Bandara Domine Eduard Osok Sorong lalu di lanjutkan dengan pesawat lain ke bandara-bandara tujuan lainnya. Dalam operasionalnya tiap hari, bandara ini kurang lebih melayani 7 pesawat yang melakukan transit baik untuk refueling ataupun menaikkan dan menurunkan penumpang.

Hal tersebut membuat aktivitas transit penumpang di bandara ini cukup sibuk dan dalam penanganan proses transit tersebut terjadi banyak kasus dan

permasalahan di antaranya nama penumpang yang tidak ada pada data penumpang transit di passenger manifest, boarding pass robek dan kasus-kasus lainnya yang penulis lihat secara langsung saat melakukan praktik kerja lapangan (PKL) di bandara Domine Eduard Osok sorong, oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir yang berjudul “ Penanganan Penumpang Transit *Batik Air-6196* Oleh *Staf Check In Counter* PT Lintas Megantara di Terminal Keberangkatan Domestik Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut

1. Bagaimanakah penanganan penumpang transit penerbangan *domestik* Batik Air-6196 oleh staf transfer di Bandara Domine Eduard Osok Sorong ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh staf transfer PT Lintas Megantara saat menangani penumpang transit penerbangan domestik Batik Air-6196 di Bandara Domine Eduard Osok Sorong?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir
  - a. Untuk mendeskripsikan penanganan penumpang transit Batik Air-6196 di bandara Domine Eduard Osok Sorong.
  - b. Untuk memaparkan kendala apa saja yang dihadapi oleh Oleh *Staf Check In Counter* PT Lintas Megantara di Terminal Keberangkatan Domestik

Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong saat menangani penumpang transit Batik Air-6169.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademik memperoleh ijazah Diploma III Program Studi Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang didapatkan di bangku kuliah dan yang didapatkan di lapangan.

b. Bagi Politeknik

- 1) Laporan Tugas Akhir ini diharapkan mampu dijadikan sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya mahasiswa jurusan Pariwisata sehingga nantinya dapat dijadikan contoh dalam membuat Tugas Akhir serta dijadikan sebagai bahasan pembelajaran kedepannya.
- 2) Untuk mengetahui kinerja yang dimiliki saat praktik kerja lapangan yang mampu mengasah kemampuan mahasiswa agar mampu bersaing di dunia kerja atau industri kedepannya.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- 2) Penulis berharap melalui Laporan Tugas Akhir ini dapat terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan kampus.

#### D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

##### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Metode Observasi Partisipasi (Dr. Dra. Retna Siwi Padmawati, MA, <https://www.youtube.com/watch?v=JTKBUd76FLY>), adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa kebandarudaraan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong
- 2) Metode wawancara (Burhan Bungin 2013, 133), wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dalam hal ini kepala bagian dan petugas jasa Bandara

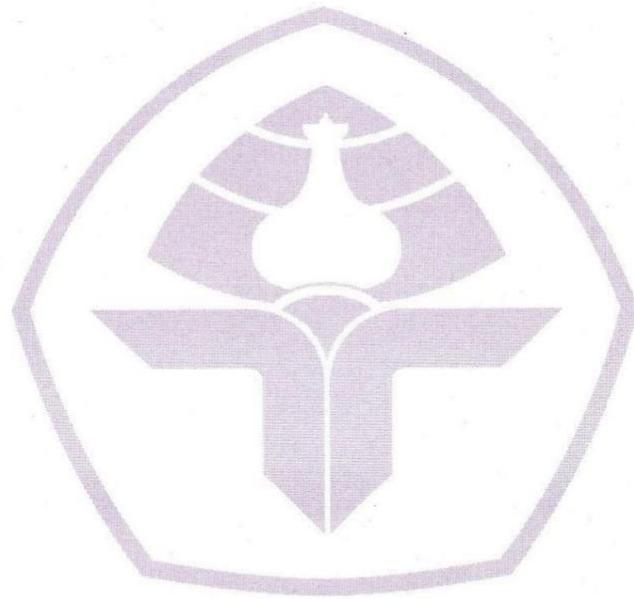
Domine Eduard Osok Sorong

##### 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif (Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode formal . Di mana metode formal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV yang telah penulis terangkan di atas mengenai penanganan penumpang transit batik air-6196 oleh staf transfer di Bandara Domine Eduard Osok Sorong maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

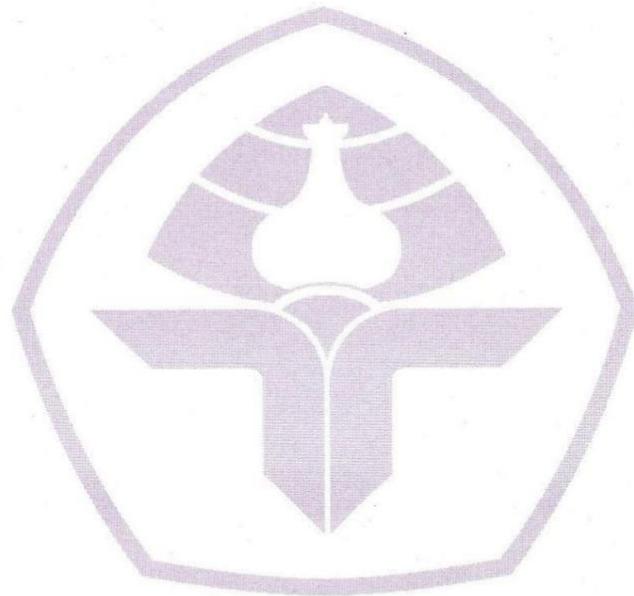
1. Proses penanganan penumpang transit di Bandara Domine Eduard Osok Sorong dilakukan dalam tiga (3) tahap yaitu, tahap persiapan atau tahap awal di mana pada tahap ini petugas melakukan persiapan diri, mengecek kembali alat untuk scan boarding pass semua keperluan yang perlu dipersiapkan sebelum proses penanganan. Yang kedua ialah tahap pelaksanaan di mana pada tahap ini petugas menyambut penumpang dengan memberikan salam, menginformasikan kepada penumpang untuk mempersiapkan boarding pass untuk discan, dan tahap yang ketiga yaitu mengecek kembali data pada sistem apakah sudah terhubung atau belum, selanjutnya melakukan survei kepada penumpang
2. Dalam penanganan penumpang transit batik air-6196 oleh staf transfer di Bandara Domine Eduard Osok petugas yang menangani mengalami beberapa hambatan dalam proses penanganan diantaranya *Boarding pass-nya* tidak terdeteksi dikarenakan mesin *scan barcode* error. Saat penulis melakukan scan boarding pass tidak dapat terdeteksi dikarenakan mesin scan barcode saat digunakan tidak berfungsi dan staf

*Elban (Elektronik Bandara)* tidak berada di tempat sehingga terjadi kewalahan. Kurangnya perhatian dari staf kepada penumpang sehingga terjadi komplain. Pada saat penumpang ingin melapor kembali *boarding pass* mereka terjadi miss komunikasi antara staf dengan penumpang sehingga terjadi kesalahpahaman, solusinya petugas meminta penumpang untuk mempersiapkan *boarding pass* nya karena mau di foto agar tidak terjadi antrian yang panjang, solusinya petugas *Check-in counter* untuk menelefon petugas informasi untuk memberitahukan petugas *elban* untuk segera datang dan memperbaiki mesin scan tersebut dan selanjutnya petugas menginformasikan kepada para penumpang untuk segera naik ke lantai dua untuk menunggu keberangkatan.

## B. Saran

Selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong, penulis dapat secara langsung menangani penumpang yang melakukan transit di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan beberapa saran terkait proses penanganan penumpang transit di bandara Domine Eduard Osok Sorong yang harapannya saran-saran tersebut dapat berguna untuk memperlancar proses penanganan penumpang transit bagi para penumpang yang melakukan transit di Bandar Udara Domine Eduard Osok agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan dan dapat bekerja lebih efisien kedepannya. Adapun saran yang hendak penulis sampaikan yaitu:

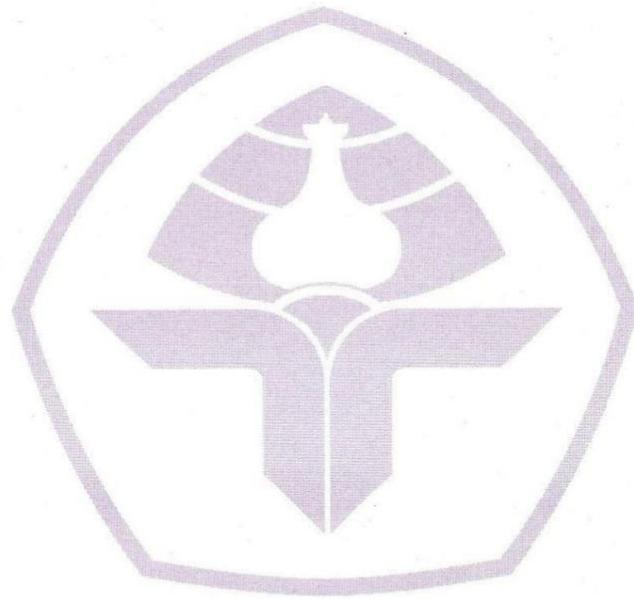
1. Untuk mencegah mesin *scan barcode* yang erorr petugas *elban* harus standby di tempat.
2. Staf harus memberikan pelayanan yang ramah agar penumpang juga merasa nyaman dengan pelayanannya.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. (1999). *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit. Angkasa.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Damanik, Janianton & Weber, Helmut. F. (2006). *Perencanaan Ekowisata dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Efendi, A. M. (2021). *Istilah Dalam Penerbangan : Check in, Boarding Pass, dan Boarding Time*. Retrieved July 04, 2023 from [www.denpono.com](http://www.denpono.com)
- FAAST Penerbangan Indonesia . (2023 ). *Pengertian Check In Counter Sesuai Fungsinya Menurut Ilmu Penerbangan*. Retrieved Juli 08, 2023, from [sekolahpenerbangan.co.id](http://sekolahpenerbangan.co.id)
- Imbenai, A. B. (2023). *Penanganan penumpang oleh frantiner di Bandara Domine Eduard Osok*. Kota Sorong: PT Lintas Meantara
- KBBI, 2024. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online, diakses tanggal 24 April 2024
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun (2009) *tentang Penerbangan*. LN. 2009/ No. 1, TLN NO. 4956, LL SETNEG : 157 HLM.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun (2009) *tentang Kepariwisataaan*. LN Sekretariat Negara No.11. Jakarta.
- Suwantoro, Gamal. (2004:3). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Traveloka . (2020, January 4). Web Check-in: *Cara Cerdas yang Beri Banyak Keuntungan Buatmu*. Retrieved Juli 08, 2023, from [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI